



COMUNICATO

Nella mattinata di lunedì 22 marzo le RSA dei Produttori di Generali Italia hanno incontrato l'Azienda in videoconferenza a seguito della richiesta fatta lo scorso mese al fine di avere un aggiornamento della situazione riguardante il mandato unico agenziale. L'Azienda inoltre ha approfittato dell'incontro per illustrare le novità che verranno introdotte da aprile sulle registrazioni telefoniche a seguito delle normative IDD2.

Per quanto concerne il nuovo mandato unico l'adesione a fine 2020 è stata pari al 99,8% delle 1280 agenzie, per le agenzie con OP l'adesione è stata del 99,6% (564 su 566).

L'adesione al mandato unico è stata fatta in continuità di modello organizzativo, di fatto in questa fase l'Azienda non ha consentito alle agenzie di cambiare assetto (tre combinazioni possibili: agenzia con OP, agenzia imprenditoriale con sottorete strutturata, agenzia professionale).

Secondo gli accordi solo dal 2021 le agenzie potranno scegliere un differente modello.

L'Azienda ha comunicato che ad oggi non risultano richieste di cambi organizzativi dalle agenzie nelle quali operano Produttori e comunque si riserva un periodo di tempo della durata massima di 5 anni per valutare le singole richieste. Lo scenario più probabile, a detta della Direzione Commerciale, è che il numero di agenzie con OP cresca dato l'importante contributo apportato dall'organizzazione produttiva dipendente alle realtà ove opera.

Le OO.SS. hanno chiesto di portare sul consueto tavolo tecnico OP la discussione in merito a come approcciare eventuali casistiche di cambio da agenzia con OP a senza OP, approfittando anche dell'ampio lasso di tempo che l'Azienda intende utilizzare per le valutazioni.

Le Rappresentanze OP hanno poi ribadito che continueranno a presidiare i territori allo scopo di segnalare sul nascere eventuali incongruenze o dichiarazioni di intenti fine a se stesse da parte di alcuni agenti che potrebbero utilizzare il mandato unico come leva commerciale oppure come atto vessatorio nei confronti degli OP di quell'appalto.

Inoltre le OO.SS. hanno espresso come il lavoro da distanza (ipotesi paventata dall'Azienda nell'incontro) è e rimane oggi una modalità emergenziale di lavoro per l'OP, applicata esclusivamente per far fronte alla crisi pandemica ma che cesserà col finire di questa fase storica, riconoscendo come per l'OP a distanza non siano a disposizione appieno gli strumenti di lavoro canonici.

Sul tema delle registrazioni telefoniche l'Azienda, rispondendo ai dettami normativi IVASS e IDD2, introduce da aprile la necessità di generare una registrazione del momento della vendita solo quando questa è avvenuta totalmente a distanza (se in una trattativa non si incontra mai il cliente allora sarà necessaria la registrazione).

Tutto ciò si realizza attraverso uno script (testo) che viene messo a disposizione dell'OP il quale deve essere letto dall'OP stesso subito prima della vendita.

Le registrazioni potranno essere svolte in due modalità:

- utilizzando il telefono fisso agenziale attraverso l'inserimento durante la chiamata di un numero verde che gestisce la registrazione (in caso di utilizzo di proprio cellulare non sono previsti costi aggiuntivi sulla telefonata),
- utilizzando la piattaforma "Teams" sul proprio tablet aziendale coinvolgendo il cliente in una riunione e, con un apposito tasto, procedere alla registrazione.

L'Azienda ha altresì comunicato che sono stati previsti una informativa in rispetto delle norme sulla privacy, corsi formativi dedicati alla rete sulle modalità operative, circolare aziendale a riguardo.

Le registrazioni saranno conservate dall'Azienda per tutto il rapporto con il cliente e secondo le norme vigenti, inoltre l'ascolto delle registrazioni non sarà consentito agli agenti.

Ingaggiata dalle OO.SS. sull'argomento l'Azienda ha tenuto a sottolineare come il tema del riascolto sia demandato (in adempimento delle norme) solo alla gestione delle controversie con il cliente e non vi è alcuna volontà di utilizzare questo strumento per controllare l'attività dell'OP. A suffragio di tutto ciò, in seguito alla richiesta delle OO.SS., le Parti si sono impegnate a sottoscrivere un testo di accordo (allegato a questo comunicato) volto a tutelare la Rete OP e ad assicurare le dovute garanzie nello svolgimento della propria attività.

31 marzo 2021

**Le RSA Produttori di Generali Italia
FIRST/CISL FISAC/CGIL FNA SNFIA UILCA**

VERBALE DI ACCORDO DEL GIORNO 31 MARZO 2021

REGISTRAZIONI CHE DANNO LUOGO ALLA CONCLUSIONE DI UN CONTRATTO ASSICURATIVO GESTITO A DISTANZA

In data 31 marzo 2021, si sono incontrati in videoconferenza:

Per l'azienda: Pierdomenico Bertolotti, Massimo Bortolon, Piero Campolo

Per le Rappresentanze sindacali:

- FISAC CGIL: Elisabetta Masciarelli
- FIRST CISL: Simone Chiodo
- UILCA: Stefano Ginanneschi
- FNA: Alessio Osella
- SNFIA: Sandro Scarnicci

Premesso che

La società Generali Italia S.p.A. (di seguito la Società) opera in qualità di Compagnia nel mercato assicurativo con una struttura ed un'esperienza consolidata.

La Società commercializza propri prodotti assicurativi attraverso la propria rete di vendita costituita da personale dipendente, denominata Rete OP.

Il Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020 (come modificato dal Provvedimento IVASS n. 101 del 15 dicembre 2020) ha apportato modifiche ed integrazioni all'art. 83 del Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa, prevedendo che con decorrenza 1 aprile 2021 dovranno essere *“registrate le conversazioni o le comunicazioni telefoniche che danno luogo alla conclusione di contratti assicurativi”* a distanza.

Il recepimento delle previsioni di cui al citato Provvedimento Ivass, rende obbligatorio per la Società procedere alla registrazione delle sopra menzionate conversazioni o comunicazioni a distanza, così da ottemperare alla normativa prevista, adottando, come previsto dalla stessa, tutte le misure ragionevoli a tal fine e procedendo alla conservazione delle stesse per il periodo previsto dall'art. 67 comma 1 del Regolamento IVASS n. 40/2018.

Questa tipologia di registrazioni ha pertanto lo scopo di soddisfare precise disposizioni normative e, conseguentemente, non rappresenta uno strumento per il controllo a distanza dei lavoratori.

L'azienda dichiara, altresì, che il sistema di registrazione delle comunicazioni a distanza di cui al presente accordo è conforme alle vigenti leggi in materia di protezione dei dati personali ed ai Provvedimenti del Garante della Privacy.

Con l'accordo le società e le R.S.A. intendono disciplinare le modalità di registrazione, di riascolto e di conservazione delle conversazioni che rientrano nel perimetro di applicazione della predetta normativa.

Tutto ciò premesso

Le premesse fanno parte integrante dell'Accordo.

Le registrazioni previste dal sopra richiamato articolo 83 del Regolamento IVASS n. 40/2018, verranno effettuate a partire dal 1° aprile 2021 e, limitatamente alla c.d. Tentata Vendita, dal 1 gennaio 2022.

Le modalità operative verranno veicolate tramite apposita circolare ed implementate da corso di formazione la cui frequenza e superamento del test finale garantiranno ore formative ai fini IVASS.

1. Registrazione

Le registrazioni avverranno nel rispetto del più volte soprarichiamato art. 83 del Regolamento IVASS n. 40/2018, come interpretato da IVASS stessa attraverso apposite FAQ di data 23 marzo 2021.

Tale registrazione sarà obbligatoria solo nel caso in cui tutte le fasi di interazione commerciale si svolgano esclusivamente a distanza.

Le registrazioni verranno effettuate attraverso apposite piattaforme centralizzate fornite dalla Società (ad oggi costituite da apposito Numero Verde e dal tool Teams di Microsoft)

Le registrazioni possono avere ad oggetto solo la parte audio o anche la parte video della conversazione qualora il consulente abbia attivato anche la videoconferenza.

Eseguita la registrazione, sarà lo stesso collaboratore a confermare, tramite apposita indicazione a sistema, di aver effettuato l'operazione.

Il collaboratore sarà guidato, attraverso apposite istruzioni disponibili sulle schermate dei sistemi, nella corretta esecuzione delle operazioni di registrazione sia nell'ipotesi di utilizzo della piattaforma aziendale (ad oggi Microsoft Teams) che del Numero Verde.

In particolare, attraverso l'uso della piattaforma dedicata, il collaboratore e il cliente avranno evidenza del momento in cui si attiva la registrazione nonché della relativa interruzione.

2. Conservazione.

Le registrazioni verranno mantenute in un apposito archivio, per tutto il periodo previsto dalla normativa, come definito dall'art. 67 comma 1 del Regolamento IVASS 40/2018, che attualmente stabilisce sino a tutta la durata del rapporto assicurativo e per almeno 5 anni

dalla sua cessazione e, comunque, tale conservazione dovrà avvenire nei termini previsti dalla normativa tempo per tempo vigente.

3. Casi e modalità di riascolto.

Le registrazioni potranno essere fornite dalla Società all'Autorità Giudiziaria ed a tutti i soggetti definiti da IVASS, nei casi previsti dalla normativa di settore e per quanto di competenza di ciascuna Autorità legittimata a farne richiesta.

Il riascolto delle registrazioni potrà altresì avvenire, conformemente ai principi stabiliti dalla normativa di riferimento, per la verifica del rispetto dei dettati normativi e delle direttive aziendali concernenti la collocazione dei prodotti.

Il riascolto per la verifica del rispetto dei dettati normativi e delle direttive aziendali potrà avvenire su un campione di registrazioni.

Le funzioni aziendali che accederanno alle registrazioni saranno le medesime già responsabili della corrente attività di verifica del rispetto di norme di comportamento / regolarità della distribuzione (Internal Audit, Audit di Rete, Operation di Rete e i rispettivi responsabili gerarchici).

Oltre alle sopracitate figure, si precisa che esistono figure specializzate, Amministratori di Sistema (personale dipendente del Gruppo Generali), presso i sistemi informativi preposte alla manutenzione e gestione del sistema di registrazione che potranno entrare in contatto, soprattutto nell'iniziale fase di collaudo, con tali registrazioni ma con la sola finalità di verificare il corretto funzionamento dell'apparato e la corretta archiviazione delle registrazioni.

Il software di riascolto registra in un apposito log tutte le operazioni di accesso e riascolto.

Le RSA, previa richiesta scritta all'ufficio HR e con un congruo preavviso, potranno prendere visione degli accessi al tool di riascolto. Sarà garantita la disponibilità continuativa del log.

4. Garanzie.

La società non utilizzerà i dati e le informazioni di cui venisse accidentalmente a conoscenza per altro effetto o fine diverso da quello esplicitato nel presente Accordo.

Viene pertanto esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività svolta e le informazioni registrate non potranno essere utilizzate per motivi disciplinari, fatte salve le finalità di cui all'art. 83 del reg. Ivass 40/2018 tempo per tempo modificato.

Unicamente in relazione alle sopracitate finalità e prima di procedere all'iter disciplinare, il riascolto sarà effettuato alla presenza di un incaricato dell'ufficio HR ed alla presenza della rappresentanza sindacale a cui il lavoratore è iscritto o, se non iscritto, alla sigla sindacale cui conferisce mandato.

La Società porterà a conoscenza del contenuto del presente accordo tutti i dipendenti interessati e predisporrà un'adeguata formazione nonché un vademecum di supporto.

5. Integrazioni.

Le Parti convengono che si incontreranno per adeguare le previsioni del presente accordo a seguito di eventuali ulteriori disposizioni normative in materia e/o a seguito di particolari esigenze commerciali/operative che rendano necessarie tali revisioni.

Generali Italia S.p.A.



Per le Rappresentanze Sindacali

FISAC CGIL 

FIRST CISL 

UILCA 

FNA 

SNFIA 